

КОМПАНИЯ И РЫНОК

ГДЕ КУПИТЬ КРАСКУ ДЛЯ МЕБЕЛИ?

Обзор поставщиков

Что важно при выборе поставщика ЛКМ? Разделим мебельные производства на 2 типа. Первые - большие фабрики, где закупкой материалов занимаются отдельные люди, они за это получают зарплату, вторые - небольшие мебельные производства или столярки, те организации, где владелец сам контролирует закупку материалов, потому, что понимает, что качество его изделия напрямую зависит от качества приобретенных материалов и правильном их использовании. Важна не только цена и качество конечного продукта, но и комфорт, и скорость обслуживания, наличие профессиональной тех. поддержки и грамотной консультации.

Итак, я, Козлов Александр - эксперт в области маркетинга и Спицына Ольга - эксперт в области клиентского сервиса провели независимую оценку всех поставщиков ЛКМ для мебели в Москве и ближайшем Подмосковье по ряду критериев. Результат данной работы будет полезен всем - производителям (мебели, дверей, фасадов и т. д.), нам и нашим конкурентам.

Чтобы выполнить независимую оценку был определён ряд критериев. Все критерии мы разделили на группы:

1. Местоположение. В этом пункте нам важно было понять, как быстро можно найти офис компании и как легко добраться. Мы оценивали общее местоположение (близость к шоссе и МКАД), легкость в поиска офиса на месте, наличие свободного въезда, наличие парковки с радиусе 50 м и наличие вывески. В данном пункте 5 критериев.

2. Клиентская зона. Первое место куда попадает Клиент - Клиентская зона. Что видит Клиент, как его встречают, кто его встречает, как его консультируют, что кроме ЛКМ ему могут предложить, как могут скрасить его ожидание, - словом, это отношение компании к Клиенту. Здесь мы оценивали: время ожидания до обслуживания, вежливость сотрудников клиентского отдела, уровень знаний сотрудников клиентского отдела, наличие витрины с сопутствующими товарами, наличие дем. образцов покрытий, наличие собственных каталогов морилок, патинов, спецэффектов, металлик (какой инструментарий имеется у Компании), наличие комфортной зоны ожидания, наличие фирменного стиля у сотрудников

Территория проведения независимой оценки:

Москва и ближайшее Подмосковье.

Кол-во организаций:

35 офисов.

Типы организаций:

Официальные импортеры и их дилеры.

клиентского отдела, предоставление пакета документов при оплате наличными, наличие окрасочных пистолетов и оборудования, наличие абразивных материалов, наличие прочих сопутствующих материалов.

3. Лаборатория. В этом пункте нам важно понять имеется ли у организации собственная лаборатория и насколько компетентны сотрудники лаборатории. И так, мы оценивали: наличие колориста, уровень знаний сотрудников, возможность подбора морилки/патины/эмали, скорость подбора, возможность консультации с технологом/колористом на месте, возможность пройти обучение в ближайше 2 месяца (например маляру), наличие спектрофотометра, вежливость сотрудников лаборатории.

4. Сервис склада. Насколько быстро Вам отдадут товар - ключевой параметр, разумеется у всех бывают очереди, поэтому важно, чтобы время ожидания было минимальным и комфортным. Мы оценивали: время ожидания заказа, вежливость сотрудников, наличие комфортной зоны ожидания.

Баллы по каждому критерию вы увидите в таблице в конце нашего выпуска. Ниже находится пронумерованный список всех организаций, которые мы посетили, с указанием брендов ЛКМ и адреса. Для простоты поиска, список отсортирован по названию бренда:

1. Barpimo (Барпимо рус), пос. Вёшки, ул. Заводская, д. 24
2. Carpoly (Eastlak Technology), Люберецкий район, Октябрьский рп., ул.Фабричная, д. 9
3. Helios (Хелиос рус), г. Котельники, Новорязанское шоссе, д. 6, с. 4
4. Helios (Хелиос рус), г. Одинцово, Транспортный пр., д. 3
5. Hesse, Ligna (ТБМ), г. Мытищи, 2-й Рупасовский пер., л. 3
6. Hesse, Ligna (ТБМ), г. Подольск, ул. Ленина, д. 1
7. Ive, Herlac, Icla, Akzo Nobel (Радуга), г. Пушкино, ул. Левковская гора, вл. 5а
8. Ilva (АРТ индустрия), г. Москва, ул. Дорогобужская, д. 14, с. 7
9. Ilva (АРТ индустрия), г. Москва, ул. Кетчерская, д. 7, с. 2
10. Magma, Sayerlack (5-й элемент), ул. Рябиновая, вл. 46, с.16
11. Magma, Sayerlack (5-й элемент), ул. 6-я радиальная, д. 17
12. OECЕ, Oli-Lacke, Verinpaints, Iris (Ниссон), пос. Гольево, ул. Красная слободка, д. 47
13. Polistuc (Polistuc), г. Ивантеевка, ул. Толмачева, д. 49
14. Renner (Лига), Балашихинский район, д. Соболиха, ул. Новослободская, д.13
15. Renner (Лига), г. Москва, ул. Александры Монаховой, вл. 10
16. Renner (Лига), г. Фрязино, Окружной проезд, д. 11А
17. Renner (Лига), г. Химки, мкр. Подрезково, кв. Черкизово, вл.2
18. Renner (Хольцком), г. Долгопрудный, Лихачевский проезд, д. 33
19. Sayerlack (Колибри), г. Балашиха, мкр. Железнодорожный, ул. Автозаводская, д. 50А
20. Sayerlack (Лак Премьер), г. Москва, Озёрная ул., 46к2
21. Sayerlack (Лак Премьер), г. Москва, ул. Кетчерская, д. 13
22. Sayerlack (Лак Премьер), г. Щёлково, ул.Заречная, д. 149
23. Sayerlack (Лаки-С), г. Москва, ул. Енисейская, д.1
24. Sayerlack (Профматериалы), г. Москва, ул. Иркутская, д. 11/17
25. Sherwin Williams, Icla, Helios (Орматон), г. Реутов, ул. Некрасова, д. 33
26. Sirca (Арикон), г. Старая Купавна, ул. Горького, д. 10
27. Sivam, IMS (Азбука технологий), г. Ивантеевка, ул. Трудовая, д. 3
28. Sivam, IMS (Сивам колор), п. Воскресенское, ул. Центральная, д. 60, с. 2
29. Sivam, IMS, Sayerlack (laki.moscow), г. Москва, ул. Кусковская д. 26А
30. Техноколор, Milesi (Глоском), г. Одинцово, ул. Внуковская, д. 13, с. 8, пав. 26
31. Техноколор, Milesi (ИП Шичанин), пос. Томилино, ул. Жуковского, д.9, оф. 22
32. Техноколор, Milesi (Новый лак), г. Химки, Вашутинское шоссе, д. 5
33. Техноколор, Milesi (Техноколор), г. Красногорск, Коммунальный кв., д. 5
34. Техноколор, Milesi (Техноколор), г. Подольск, ул. Загородная, д. 1
35. Техноколор, Milesi (Техноколор), г. Щёлково, ул. Заводская, д. 1

Ниже вы увидите субъективную независимую оценку общего впечатления по каждой организации. В каждой

1. Barpimo (Барпимо рус), пос. Вёшки, ул. Заводская, д. 24

Испанские ЛКМ Barpimo. Найти этого поставщика оказалось не так просто, т.к. информация на сайте неактуальная, а тот адрес, что в яндекс картах, ведет рядом, но всё равно не туда, в общем без звонка не обошлось. Организация не делает подборки морилок принципиально: «это сложно, долго». Как таковой клиентской зоны нет, есть только зона выписки. Приятно на складе - идеальная чистота и порядок!



2. Carpoly (Eastlak Technology), Люберецкий район, Октябрьский рп., ул.Фабричная, д. 9

Навигатор приводит точно, куда необходимо, но въезд показался странным, вроде заехал свободно, а за тобой бежит охранник и грозит пальцем, мол остановиться надо было. Дальше офис - небольшой, обустроенный не по последнему слову техники, но чистый и уютный. После офиса нас отправили к колористам, их пришлось подождать (профессия творческая, опоздали), однако была возможность и посидеть на диване, и чай попить, и даже ТВ посмотреть. Мелочь, а приятно. О каких-то колоссально-опытных людях сказать невозможно, но на простом уровне консультации достойные.



3. Helios (Хелиос рус), г. Котельники, Новорязанское шоссе, д. 6, с. 4

Хорошее положение (не известно, как дела обстоят в час пик). Еще на подъезде по Новорязанскому шоссе видно офис, найти их не составило труда. Офис можно отметить как одно из наилучших местоположений среди всех поставщиков. Внутри из клиентской зоны видно как идет работа в лаборатории, имеется всевозможная сопутка. Консультации менеджеров не на высоком уровне, но приятно бывать в таких местах. И да, угостили кофе.



4. Helios (Хелиос рус), г. Одинцово, Транспортный пр., д. 3

Эту организацию мы не стали оценивать, т. к. по данному адресу производят только отгрузки крупных клиентов. Но хочу отметить, к нам вышел один из руководителей Хелиос и не оставил нас без консультации. Любезно объяснили, где можно приобрести ЛКМ Helios и проконсультировали. Однако ехать сюда за ЛКМ смысла нет.

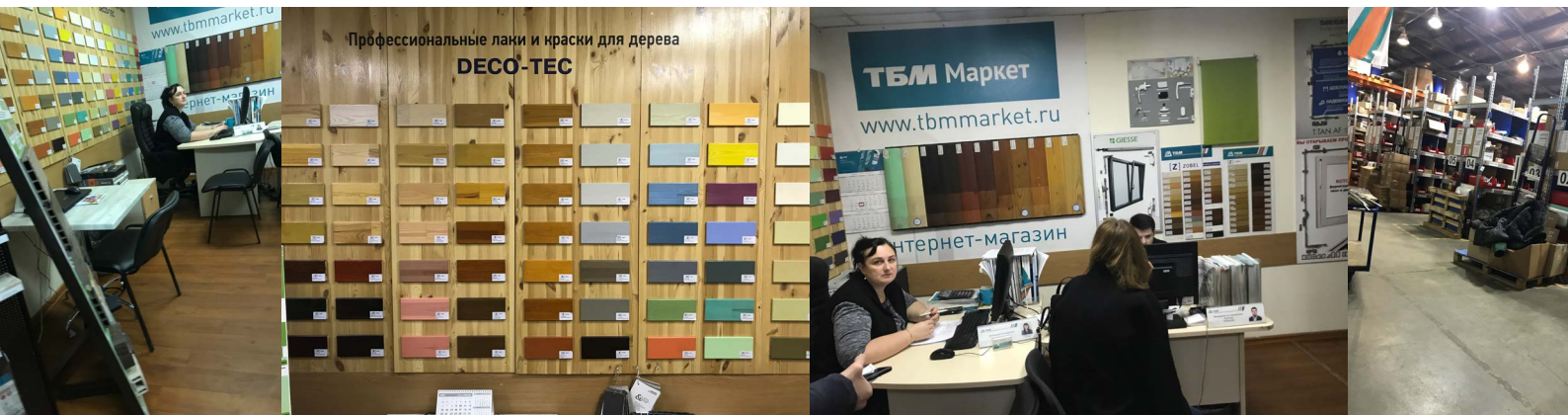


5. Hesse, Ligna (ТБМ), г. Мытищи, 2-й Рупасовский пер., л. 3

Очень загадочное место, на мой взгляд. Вроде известный бренд, но менеджер на месте будто не хотел чтобы у него покупали ЛКМ. Говорил, что у них ЛКМ не для мебели, а для наружки, и вообще странно отвечал на вопросы. После долгих разговоров и демонстраций выкрасов так ничего и не предложил конкретного.

6. Hesse, Ligna (ТБМ), г. Подольск, ул. Ленина, д. 1

Вроде выкрасы имеются, технологии расписаны, но никто ничего не знает, и вообще говорят: «обращайтесь в центральный офис», но и там не помогли. Показалось это очень странным, у такого опытного поставщика получить отказ в двух местах.



7. Ive, Herlac, Icla, Akzo Nobel (Радуга), г. Пушкино, ул. Левковская гора, вл. 5а

Достаточно серьезный подход, менеджеры знают, что такое ЛКМ, могут посоветовать технологию, но внятного ответа, чем отличаются между собой бренды никто сказать не может, говорят: «странной». Закрывают все сегменты ЛКМ, все сферы сопутствующих материалов плюс имеют фурнитуру. Это удобно, как минимум. Хочу отметить колориста, девушка оказалась опытным специалистом.



8. Iva (АРТ индустрия), г. Москва, ул. Дорогобужская, д. 14, с. 7

Красиво, грамотно, большой ассортимент сопутки. По ЛКМ закрывают все сегменты. Толковые консультации и, как утверждают, лучшая колеровка эмалей в РФ. Действительно, колеруют не только по стандартным каталогам RAL, NCS, WC, CS, но и по ряду других с гарантией точности цвета. Удивили знания сотрудников на выписке и в лаборатории. Лаборатория большая, профессиональная, чистая - провели экскурсию, показали в чем конкретно лучшая колеровка эмалей. Имеется технологическая поддержка (на месте вышел проконсультировать главный технолог) и лаборатория для обучения. На складе обслужили быстро. Отдельный пункт это цена - сюда стоит вернуться.



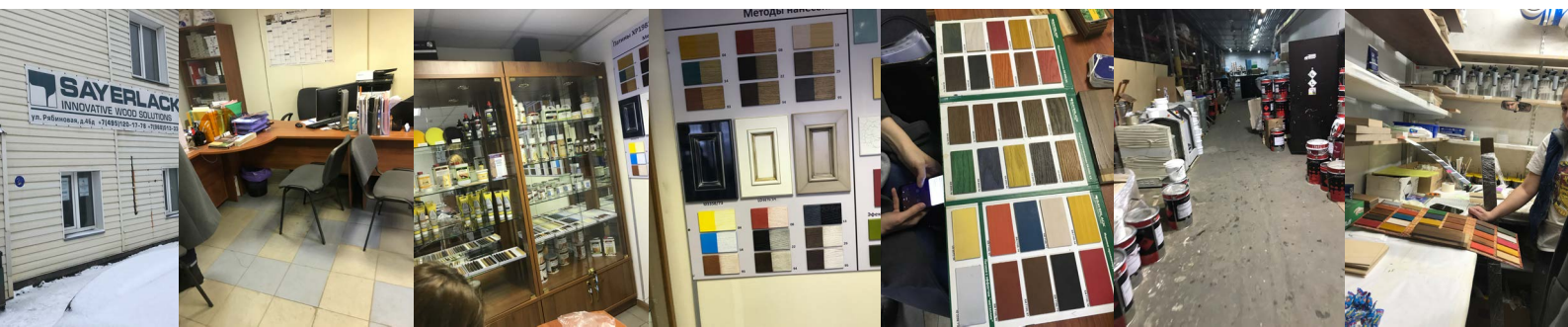
9. Iva (АРТ индустрия), г. Москва, ул. Кетчерская, д. 7, с. 2

В целом очень приятно - и общение с девушками в клиентском отделе, и обстановка, видно, что офис свежий, развиваются. Девушки клиентского отдела акцентировали внимание на лучшей колеровке эмалей в РФ, ощущается преимущество. Профессиональные консультации даже на складе. Имеется лаборатория. Из замечаний можно лишь сказать, что нет зоны ожидания на складе.



10. Magma, Sayerlack (5-й элемент), ул. Рябиновая, вл. 46, с.16

Профессионалы, работали ранее с Sayerlack, сейчас его там всё меньше, хорошие консультации девушек, но поражает отношение к клиенту в лаборатории - одном из ключевых мест. Отношение ужасное, все всё знают и объясняют свысока (приятного мало). Общее впечатление: не лучшее.



11. Magma, Sayerlack (5-й элемент), ул. 6-я радиальная, д. 17

На самом деле разницы не увидели, тенденция отношения к клиенту сохраняется плюс добавилось долгое непонятное ожидание (20 минут), почему нельзя было проконсультировать и отпустить клиента быстрее - непонятно.



12. OECE, Oli-Lacke, Verinpaints, Iris (Ниссон), пос. Гольево, ул. Красная слободка, д. 47

Начну с того, что их сложно найти, легко потерять и невозможно забыть! Действительно трудно найти, данные не совпадают, вывесок нет, вход по паспорту. Однако приятно удивила электронная очередь, действительно работает. Не нужно ждать и волноваться «а не забыли ли про меня?».



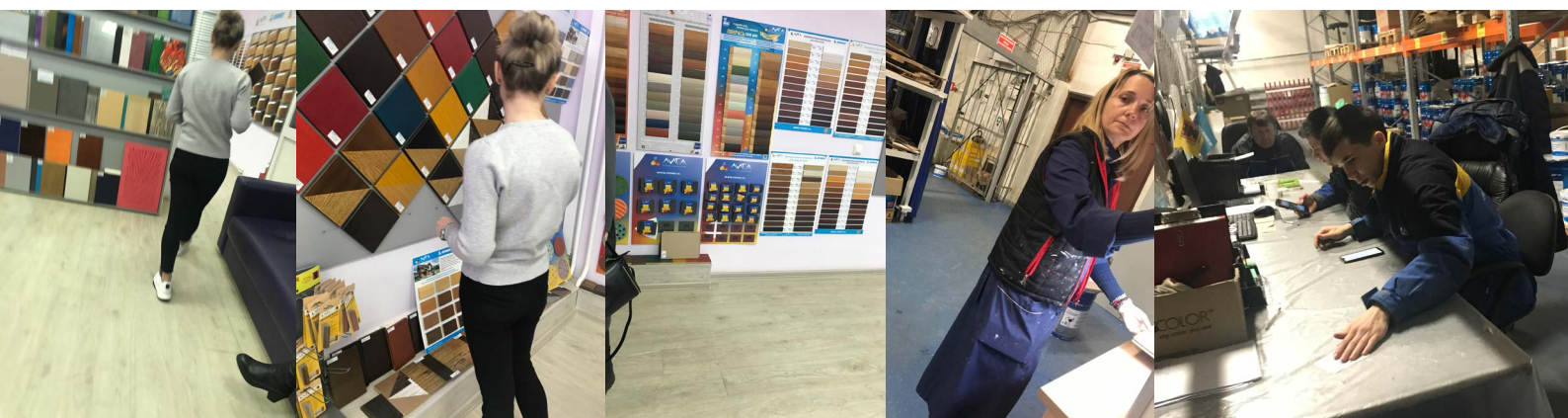
13. Polistuc (Polistuc), г. Ивантеевка, ул. Толмачева, д. 49

Совсем небольшой офис (квадратов 6-8), один совсем молодой менеджер. Однако отнесся очень серьезно, проконсультировал, дал большое количество материалов на пробу, предложил приехать на демонстрацию. Но чтобы попасть на территорию, необходимо зайти на охрану, взять пропуск и проехать - в целом неудобно. Компания в Москве по сути состоит из 1 человека. И еще один важный момент - подборы делаются только в основном офисе, а это город Ульяновск. Соответственно срок подбора 14 дней - это недопустимо для мебельщика Москвы.



14. Renner (Лига), Балашихинский район, д. Соболиха, ул. Новослободская, д.13

Отличная консультация менеджера клиентской службы. Однако лаборатория подвела своей клиентоориентированностью - вежливости явно не хватает. Обслуживание держится на хорошем уровне.



15. Renner (Лига), г. Москва, ул. Александры Монаховой, вл. 10

Легко найти, но офис находится на 2 этаже, куда необходимо подниматься по лестнице и идти по коридору. В остальном быстро, четко и без лишних разговоров. Имеется небольшая лаборатория и технолог.



16. Renner (Лига), г. Фрязино, Окружной проезд, д. 11А

Отличная организация, клиентская зона, лаборатория, огромное количество выкрасов, приветственный персонал. Ощущаются огромные вложения, отсюда цена. Да, ехать далеко и да, неоправданно дорого (предложили самую дорогую морилку). Приятно понимать, что это не единственная организация на подобном уровне.



17. Renner (Лига), г. Химки, мкр. Подрезково, кв. Черкизово, вл.2

Держат марку центрального офиса, но недотягивают, опытный мэнджер (но создалось впечатление, что опытный только один из трех), достойная клиентская зона, однако всё немного проще, цена на ЛКМ соответственно ниже, чем в центральном офисе.

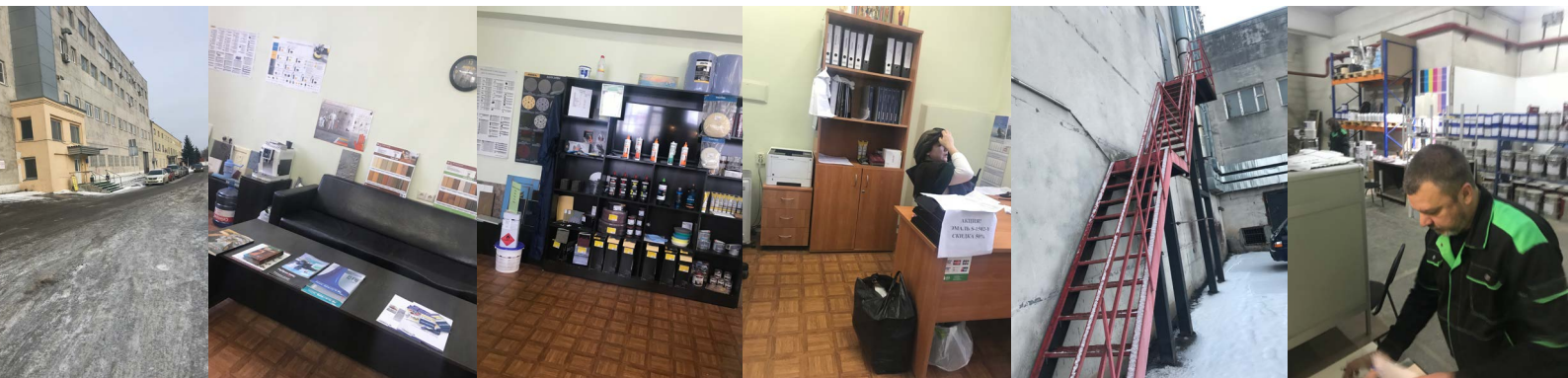
18. Renner (Хольцком), г. Долгопрудный, Лихачевский проезд, д. 33

Организация не заинтересована в дополнительной продаже ЛКМ, т.к. имеется другое основное направление. За это и обидно. Практически на каждом шаге заставляли ждать, или отвечали отказом. Очень не приятно, портят впечатление о бренде.



19. Sayerlack (Колибри), г. Балашиха, мкр. Железнодорожный, ул. Автозаводская, д. 50А

Невозможно найти, а чтобы добраться пешком из офиса на склад, то нужно быть предельно осторожным (см. фото)! В целом организация оставила хорошее впечатление, консультация, комфортное недолгое ожидание, угостили кофе, быстро отгрузили. Из недостатков - трудность в поиске офиса.



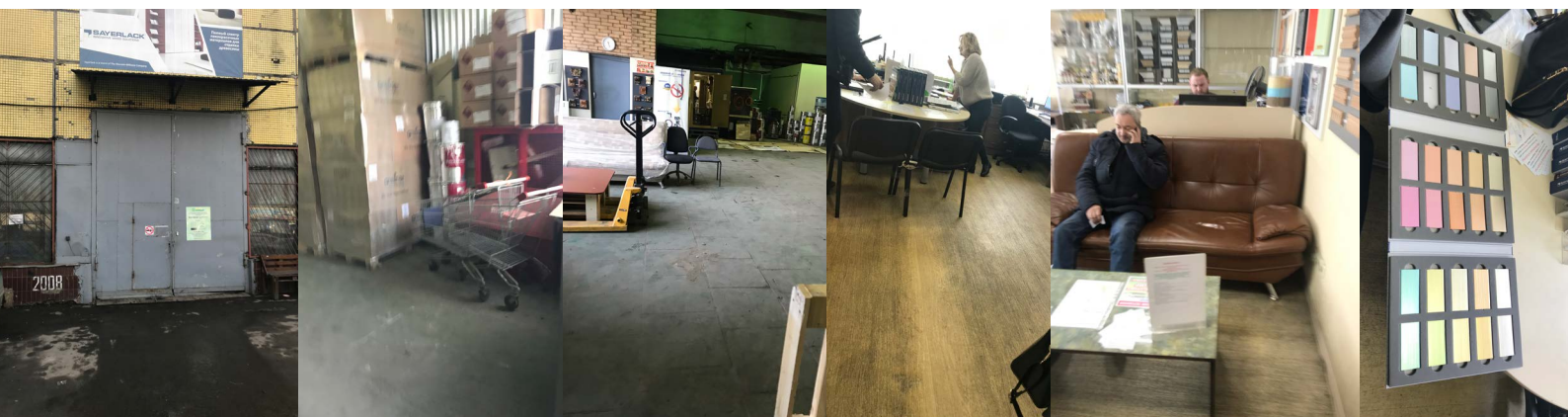
20. Sayerlack (Лак Премиер), г. Москва, Озёрная ул., 46к2

Этот офис открыли не так давно, и это видно, однако клиента заставили ждать порядка 25 минут. Причина не известна. В офисе все довольно прилично, он удобно расположен территориально, его достаточно просто найти на территории, но вот зоны ожидания как таковой на складе нет. В целом всё на среднем уровне, если бы только не длительное непонятное ожидание в офисе.



21. Sayerlack (Лак Премиер), г. Москва, ул. Кетчерская, д. 13

Если Вы ни разу не были в этом офисе, то сразу готовьтесь к непростым поискам офиса на месте: зайти в гаражи, подняться вверх, выйти на лестницу, спуститься вниз, далее по коридору налево - в общем необходимо терпение. На складе клиенту были не рады - это мягко говоря.



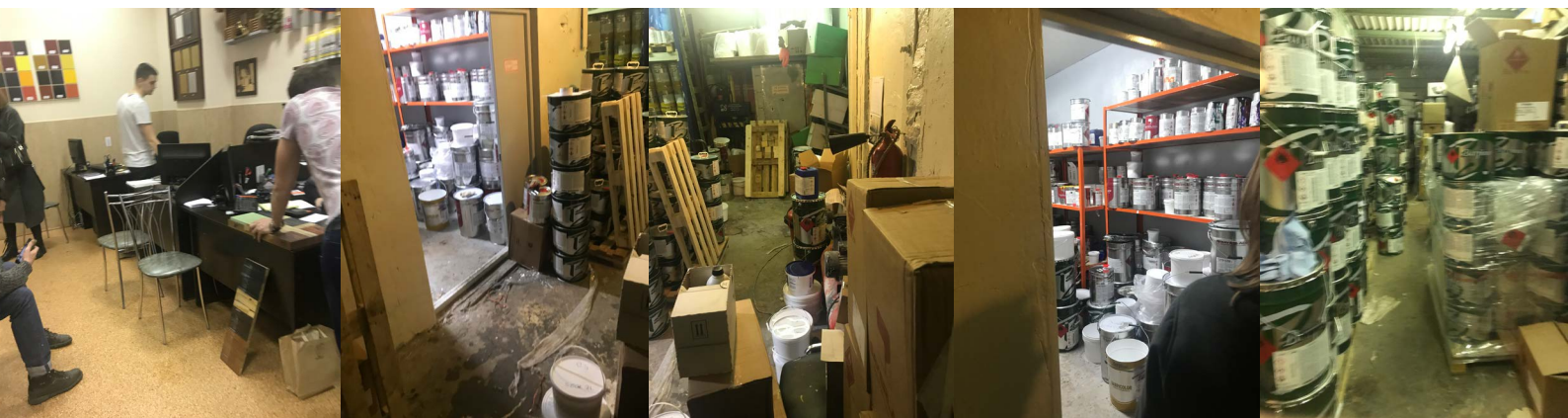
22. Sayerlack (Лак Премьер), г. Щелково, ул.Заречная, д. 149

С первого взгляда может показаться что въезд свободен, однако охрана догонит и объяснит, что нужно было остановиться, спросить и вообще оставить машину за территорией. Итак, центральный офис Лак Премьера - КПП, пропуск, офис, действительно, на первый взгляд всё очень прилично. Но как только начинаем задавать вопросы происходят поразительные вещи, для игрока такого уровня: например про определенные цвета морилок клиентская служба говорит, что они выводятся из оборота, а вот менеджер говорит наоборот, что это новые цвета, и они только вводятся. Другие менеджеры/технологи во время совета нам начинают спорить, можно ли наносить морилку, если развести её меньше чем 1:3, и выясняется странный факт - не будет адгезии. В общем и целом всё хорошо, и обслужили, и поговорили, но детали остаются загадкой. Далее прошли на выдачу товара, а там тишина. В соседнем помещении стоит довольно длинная линия, но закрытая пленкой. Товар выдали быстро. Общие впечатления странные, всё портят мелочи, для крупного игрока считаю такие вещи важными.



23. Sayerlack (Лаки-С), г. Москва, ул. Енисейская, д.1

Попасть на территорию оказалось не просто, то ли надо заплатить 50 рублей охраннику, то ли надо идти в бюро пропусков (там дороже). Время потрачено. Офис совсем небольшой, консультацию дали на хорошем уровне, за это спасибо. Но на складе порядка нет, зоны ожидания нет, при всём при этом ждать долго не заставили.

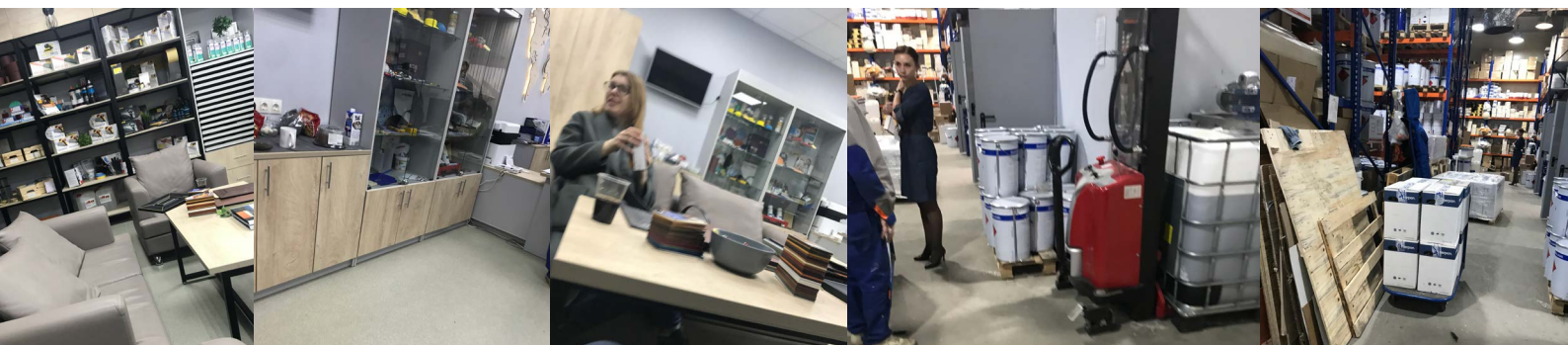


24. Sayerlack (Профматериалы), г. Москва, ул. Иркутская, д. 11/17

Много писать не буду про данную организацию, т. к. вероятность туда попасть мала. Это инернет-магазин, а значит это они привозят товар к Вам в 99% случаев. Поэтому всё, что творится внутри, особо не имеет значения.

25. Sherwin Williams, Icla, Helios (Орматон), г. Реутов, ул. Некрасова, д. 33

Один из тех поставщиков, который внушил доверие. Уютный офис, отличная консультация, опытный технолог, хорошее обслуживание, вкусный кофе. Приятно иметь дело.



26. Sirca (Арикон), г. Старая Купавна, ул. Горького, д. 10

Несмотря на размер этого предприятия и на то, что они в основном производят растворители (отгружают составами), нам уделили время, провели в лабораторию и проконсультировали. Да, не идеальная чистота, нет штата технологов, но есть отношение. В целом впечатления хорошие, есть нюансы и неприятные мелочи, но они не смогли испортить общую картину.



27. Sivam, IMS (Азбука технологий), г. Ивантеевка, ул. Трудовая, д. 3

Эта организация относится к тем, которых в прямом смысле невозможно найти на территории. Общее впечатление оставляет желать лучшего. Начали консультировать, и вроде хорошо разговорились, как входит еще один клиент и всё внимание менеджера без особых причин переключается на него. О нас просто забыл, точнее подзабыл. В общем минут 10 решает вопросы с клиентом, отпускают его и, слава богу, возвращается к нам. Не могу сказать, что менеджер опытная, как и не могу сказать что тут рады клиенту. Склад/лабораторию мы нашли на территории со второго раза (сделали круг и лишь потом нашли надпись, о которой говорила менеджер. Это скорее частный случай, но навигации нет.



28. Sivam, IMS (Сивам колор), п. Воскресенское, ул. Центральная, д. 60, с. 2

Данная организация работает уже около полугода, но отношение весьма странное. камера для покраски находится прямо на мини-складе, тут же клиентская зона с образцами и соптукой. В общем о чистоте речи нет. В организации работает 2 человека. Откровенно организация не внушает доверия. Цена на материалы далеко не самая низкая.



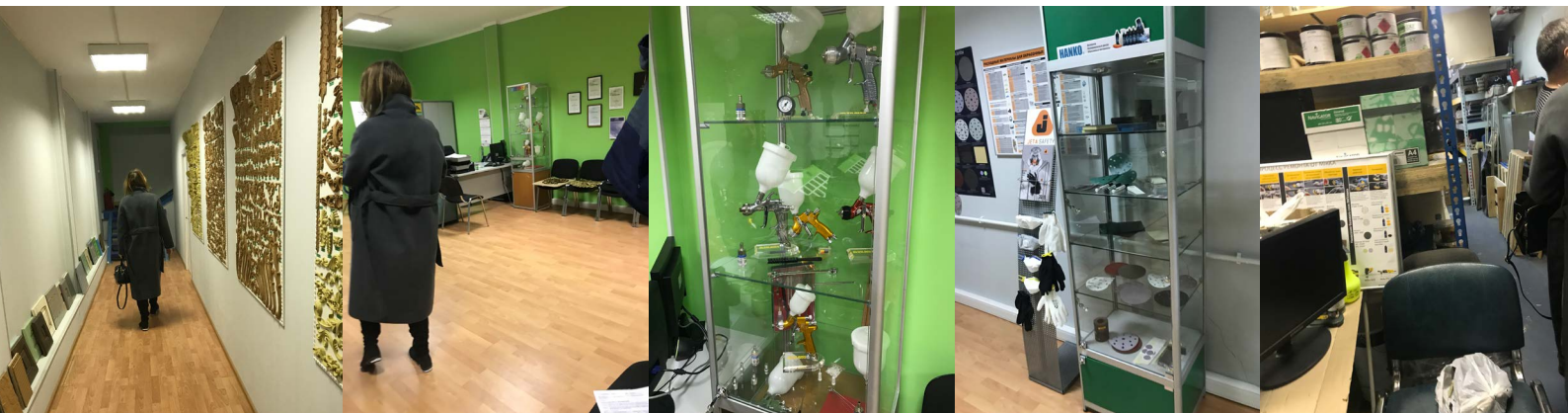
29. Sivam, IMS, Sayerlack (laki.moskow), г. Москва, ул. Кусковская д. 26А

Данная организация поставляет 3 бренда, работают там всего 2 молодых человека, они же менеджеры, технологи, колористы. Опытные, однако надо понимать, что их там всего 2 человека. Местонахождение удачное, не хватает только вывески с улицы.



30. Техноколор, Milesi (Глоском), г. Одинцово, ул. Внуковская, д. 13, с. 8, пав. 26

Очень добродушный человек и открытый к новым клиентам. Он один, Конечно ему не хватает колориста как минимум. Имеется клиентская зона, колеровка, склад. Человек опытный и может дать хорошую консультацию. Но т.к. точка продаж находится на рынке, то и атмосфера соответствующая.



31. Техноколор, Milesi (ИП Шичанин), пос. Томилино, ул. Жуковского, д.9, оф. 22

Данную организацию также невозможно найти, причем до последней секунды не понимаешь где их искать. Клиенты им были абсолютно неинтересны. Не понятно откуда такое отношение и зачем им нужна эта работа.

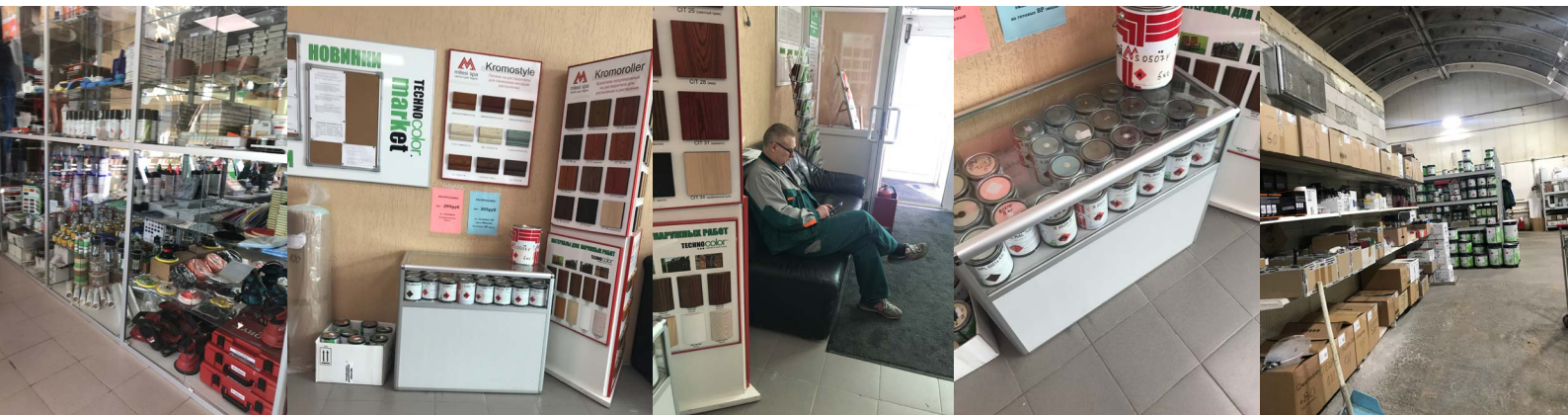
32. Техноколор, Milesi (Новый лак), г. Химки, Вашутинское шоссе, д. 5

Найти оказалось достаточно легко, однако вывесок все равно нет. Небольшой офис-гараж, однако даже имеется автоматическая колеровка, склад и зона ожидания. Молодой человек не произвел впечатление опытного специалиста.



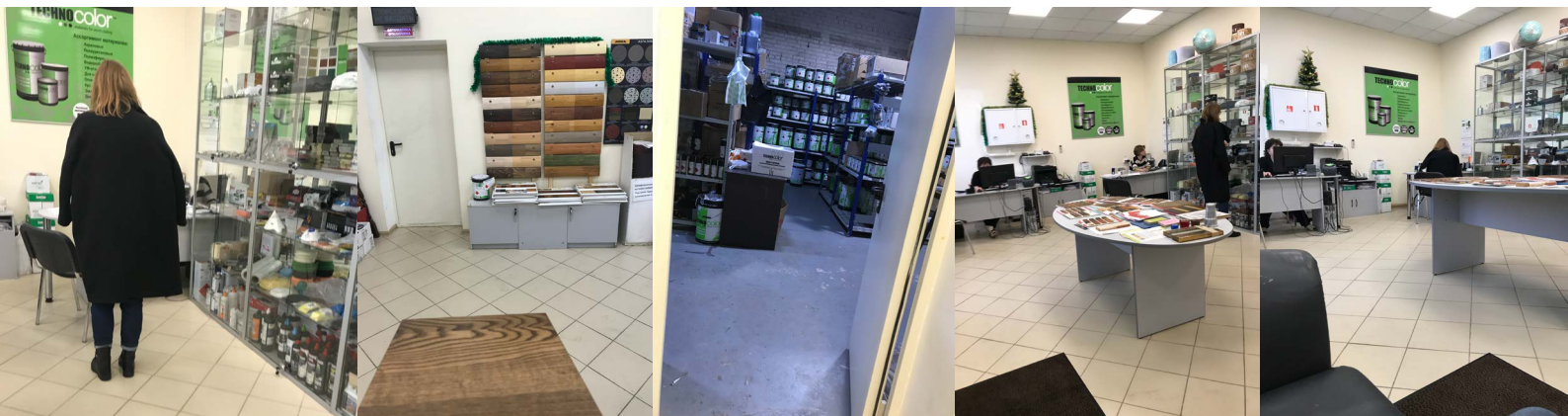
33. Техноколор, Milesi (Техноколор), г. Красногорск, Коммунальный кв., д. 5

Среднего размера офис, сотрудники весьма приветливы, имеют весь спектр материалов, всё не-много вяленько, но в целом и общем средний игрок, не стыдно зайти и получить консультацию.



34. Техноколор, Milesi (Техноколор), г. Подольск, ул. Загородная, д. 1

Опытный менеджер даст хорошую консультацию и оперативно сделает расчет, в офисе и на складе чистота и порядок, там приятно находиться.



35. Техноколор, Milesi (Техноколор), г. Щёлково, ул. Заводская, д. 1

Этот офис предназначен для розницы и находится недалеко от центрального офиса Техноколора. Я специально объединяю два этих офиса, потому как в центральном, нам не смогли продать ничего и просто отправили в этот розничный магазин. Да, сделали консультацию, даже провели небольшую экскурсию, но офис не предназначен для приема клиентов, поэтому мы их не оцениваем. Заходим в розничную точку и видим безразличное отношение, бардак на полках и ощущение, что навалено абсолютно всё, что только можно. Нет желания работать.



Итак, подведу небольшой итог. О худших говорить не буду, вы можете увидеть всё в таблице, а вот лучших, пожалуй, выделю. Особое впечатление произвели: Лига Renner главный офис, Орматон в г. Реутов, западный офис АРТ индустрии (ILVA), Техноколор в г. Подольск, Лига Renner Коммунарка, восточный офис АРТ индустрии (ILVA), Лига Renner Химки и Helios на Новорязанском шоссе. Все эти организации я смело называю фаворитами, и посетив их, вы останетесь довольными. С ними приятно работать, они знают что такое сервис и заботятся о Вашем времени. Смело могу сказать, что остальным нужно равняться на них.

В следующей статье мы сравним интернет-активность наших поставщиков.

В таблице ниже синим цветом помечены лидеры в группах по оценкам и лидеры по общему итогу.

Критерий / Организация	Максимальный Балл																																				
	1. Vaprimo (Барлимо рус), пос. Вёшки	2. Carpoly (Eastlak Technology), Люберецы	3. Heiios (Хелиос рус), Новоразанское шоссе	4. Heiios (Хелиос рус), г. Одинцово	5. Hesse, Ligna (ТБМ), г. Мытищи	6. Hesse, Ligna (ТБМ), г. Подольск	7. Ive, Herlas, Icla, Akzo Nobel (Радуга), г. Пушкино	8. Iva (АРТ индустрия), г. Москва, ЗАПАД	9. Iva (АРТ индустрия), г. Москва, ВОСТОК	10. Magnum, Saueglack (5-й элемент), ЗАПАД	11. Magnum, Saueglack (5-й элемент), Царицыно	12. OESE, Oli-Lacke, Veripaints, Iris (Ниссон)	13. Polistic (Polistic), г. Ивanteeвка	14. Renner (Лига), Железнодорожный	15. Renner (Лига), г. Москва, Коммунарка	16. Renner (Лига), г. Фрязино	17. Renner (Лига), г. Химки	18. Renner (Хольцком), г. Долгопрудный	19. Saueglack (Колибри), Железнодорожный	20. Saueglack (Лак Премьер), г. Москва, ЗАПАД	21. Saueglack (Лак Премьер), г. Москва, ВОСТОК	22. Saueglack (Лак Премьер), г. Щелково	23. Saueglack (Лаки-С), г. Москва, ул.Енисейская	24. Saueglack (Профматериалы), г. Москва, ул. Иркутская	25. Sherwin Williams, Icla, Heiios (Орматон), г. Реутов	26. Sirca (Арикон), г. Старая Кулава-на	27. Sivam, IMS (Азбука технологий), г. Ивanteeвка	28. Sivam, IMS (Сивам колор), п. Воскресенское	29. Sivam, IMS, Saueglack (Iaki, moskow), г.Москва, ВОСТОК	30. Техноколор, Milesi (Глоском), г. Одинцово	31. Техноколор, Milesi (ИП Шичанин), пос. Томлино	32. Техноколор, Milesi (Новый лак), г. Химки	33. Техноколор, Milesi (Техноколор), г. Красногорск	34. Техноколор, Milesi (Техноколор), г. Подольск	35. Техноколор, Milesi (Техноколор), г. Щёлково		
МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ																																					
Местонахождение	10	6	9	10	-	5	8	7	9	10	9	5	7	5	4	8	6	9	8	4	9	9	6	7	5	9	6	2	3	7	7	5	5	8	8	6	
Легкость в поиске офиса на месте	10	7	10	10	-	10	3	10	8	9	7	5	3	2	7	8	10	10	6	3	8	1	10	4	0	9	7	2	2	6	9	0	5	8	10	10	
Наличие вывески	3	1	3	3	-	3	3	3	0	3	3	3	0	3	3	3	3	3	0	0	3	3	3	0	0	3	0	0	3	3	3	0	3	3	3		
Наличие парковки в радиусе 50 м	4	4	4	4	-	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Наличие свободного въезда	3	1	0	3	-	3	0	0	3	3	3	3	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3		
Итого по группе	30	19	26	30	0	25	18	24	24	29	26	20	10	14	21	23	23	29	18	11	27	17	19	11	9	28	20	11	12	21	26	15	17	26	28	26	
КЛИЕНТСКАЯ ЗОНА																																					
Время ожидания до обслуживания	3	3	0	3	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	0	3	3	3	3	0	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
Вежливость сотрудников	3	1	2	3	-	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	0	2	2	2	0	
Уровень знаний сотрудников	2	1	2	2	-	1	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	0	1	1	1	0	2	2	2	1	1	2	2	0	0	0	2	2	0	
Наличие витрины	2	0	1	2	-	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	1	2	2	0	2	2	2	2	
Наличие дем. образцов	2	0	2	2	-	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	1	2	2	0	2	1	1	2	0	0	2	2	2	2	
Наличие собственных каталогов морилок, патины, спецэффектов, металлик	6	2	2	0	-	0	0	6	4	2	2	4	4	0	6	6	6	6	2	2	4	4	4	2	6	2	6	2	2	2	2	0	6	6	6	6	
Наличие комфортной зоны ожидания	2	0	2	2	-	0	0	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2	2	2	2	2	
Наличие фирменного стиля сотрудников	1	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Пакет документов при оплате наличными	1	0	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Наличие пистолетов + окр. оборудование	2	0	0	2	-	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0	0	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	2	2	2	
Наличие абразивов	2	2	2	2	-	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	
Наличие сопутки	2	0	2	2	-	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	
Наличие клея	2	0	0	2	-	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2
Итого по группе	30	9	16	23	0	18	14	26	27	23	20	21	25	9	24	25	26	30	18	20	21	23	18	16	16	29	9	19	15	18	20	2	20	28	27	24	
ЛАБОРАТОРИЯ																																					
Наличие колориста	3	3	3	3	-	3	0	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	0	3	2	2	3	3	0	0	1	3	3	3	
Вежливость сотрудников	3	-	2	3	-	-	-	3	3	3	0	0	2	-	1	2	2	-	-	1	3	-	1	3	-	3	3	1	3	2	-	-	2	-	-	-	
Уровень знаний сотрудников	3	-	1	3	-	-	-	3	3	3	1	2	3	-	1	2	3	-	-	1	3	-	2	2	-	2	3	1	3	3	-	-	1	-	-	-	
Возможность подбора морилки/патины/эмали	6	2	6	6	-	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	4	6	6	6	6	-	6	6	6	6	6	0	-	6	6	6	6		
Скорость подбора	3	3 2 дня	2 5 дн.	3 3 дня	-	2 5 дн.	2 7 дн.	3 3 дня	3 3 дня	3 3 дня	2 5 дн.	2 5 дн.	3 4 дня	0 14 дн.	3 3 дня	2 7 дн.	3 3 дня	2 5 дн.	2 7 дн.	3 4 дня	3 3 дня	3 4 дня	3 4 дня	2 7 дн.	-	2 7 дн.	3 3 дня	3 2 дня	3 3 дня	3 2 дня	0	-	3 2 дня	3 3 дня	3 1 д.	3 3 дн.	
Возможность консультации с технологом/колористом на месте	2	0	2	1	-	0	0	2	2	2	1	1	2	0	0	2	2	2	-	2	2	2	2	2	-	2	2	0	2	2	0	-	2	1	2	0	
Возможность пройти обучение в 1 квартале	2	1	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Наличие спектрофотометра	3	0	0	0	-	0	0	3	3	3	0	0	3	0	3	0	3	0	-	0	0	0	0	0	-	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Итого по группе	25	9	16	19	0	11	2	23	23	23	13	14	22	6	19	19	24	15	2	14	20	14	17	18	0	21	22	13	20	19	0	0	15	13	14	12	
СЕРВИС СКЛАДА																																					
Время ожидания заказа	5	5	5	5	-	2	2	1	5	4	2	2	5	1	5	5	5	5	3	2	5	2	5	2	-	5	5	5	5	2	4	-	5	2	5	4	
Вежливость сотрудников скл.	5	4	5	5	-	3	3	4	4	5	2	2	3	-	0	5	5	4	2	3	5	0	3	5	-	5	5	3	5	3	5	-	3	3	3	2	
Наличие комфортной зоны ожидания	5	0	5	5	-	0	5	0	5	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	-	0	5	5	5	
Итого по группе	15	9	15	15	0	5	10	5	14	14	4	4	8	1	5	15	10	14	5	5	10	2	8	7	0	10	10	8	10	5	9	0	8	10	13	11	
Общее впечатление	10	4	6	9	10	5	3	6	9	9	5	5	6	7	6	9	10	10	2	5	5	4	6	6	5	10	8	4	2	7	7	0	5	6	9	0	
Общая оценка	110	50	79	96	10	64	47	84	97	93	68	64	71	37	75	91	93	98	45	55	83	60	68	58	30	98	69	55	59	70	62	17	65	83	91	73	